

# PERSPECTIVE

## Vivre à 200 km/heure : profession, hôtelier



Qui eût cru que l'on pouvait vivre à 200 km/heure en restant sur place? Peu de gens, sauf ceux qui œuvrent dans l'industrie de l'hébergement. Ces derniers savent que tout ce qui concerne l'hôtellerie est en mutation sauf la brique et le mortier et, là encore, les transformations abondent. La donne a changé considérablement et les hôteliers doivent garder le pied sur l'accélérateur pour suivre la clientèle. Il faut désormais parler d'offres d'hébergement, au pluriel, et faire de même pour la demande. Cependant, pour continuer de coller à la route et pour ne pas se faire prendre de vitesse, il faudra relever le défi de la main-d'œuvre, se différencier face aux mille et un visages de la concurrence et offrir un hébergement touristique de qualité, répondant aux attentes d'une clientèle de plus en plus courtisée.

### Des chiffres intéressants sur le tableau de bord

L'année 2017 a été favorable à l'industrie hôtelière comme en témoignent de nombreux indicateurs de santé de l'industrie de l'hébergement. À titre d'exemple, le taux d'occupation moyen au Québec est passé de 57,6 % en 2016 à 60,6 % l'an dernier. C'est la meilleure performance depuis bien des années. Toutes les catégories d'hébergement ont affiché une progression de leur taux d'occupation en 2017 en regard de 2016 (tableau 1). C'est dans le groupe de 200 unités et plus qu'il était le plus élevé (74,5 %), suivi des 40 à 199 unités (63,0 %), puis des 4 à 39 unités (41,1 %).

Toutefois, le nombre d'unités disponibles a diminué de 0,5 % l'an dernier. Il était de 70 002 en 2016 et il s'est établi à 69 639 en moyenne en 2017. La diminution a été observée chez les 4 à 39 unités (-2,8 %), alors que l'offre s'est maintenue, voire très légèrement accrue, dans les autres catégories (40 à 199 unités : +0,1 % et 200 et plus : +0,4 %). Fait à noter, il s'agit là de données qui ne prennent pas en compte l'hébergement de type Airbnb. Par ailleurs, si des établissements ont disparu ces dernières années, d'autres ont vu le jour avec des concepts novateurs, adaptés aux besoins des voyageurs d'affaires pour de longs séjours, d'autres proposant un décor urbain épuré, certains s'intégrant à des galeries marchandes ou d'art ou, encore, proposant des expériences en pleine nature. De plus en plus d'options sont offertes.

En 2017, le prix moyen quotidien par unité a progressé de 2,8 % pour atteindre 141,70 \$ (n'incluant pas les taxes). C'est dans la catégorie des 200 unités et plus que la hausse a été la plus marquée, à 5,9 %. Fait à noter, les prix ont progressé

**TABLEAU 1**  
Évolution du marché officiel de l'hébergement en 2017 au Québec

PROVINCE	2017	ÉCART EN % 2017/2016
<b>Tous les établissements</b>		
Unités disponibles	69 639	-0,5
Unités occupées	41 998	4,1
Taux d'occupation moyen (%)	60,6	2,8
Prix quotidien moyen (\$)	141,70	2,8
Revenu moyen par unité disponible (\$)	87,20	7,9
<b>4 à 39 unités</b>		
Unités disponibles	16 510	-2,8
Unités occupées	6 767	2,1
Taux d'occupation moyen (%)	41,1	2,0
Prix quotidien moyen (\$)	110,20	2,0
Revenu moyen par unité disponible (\$)	46,70	8,4
<b>40 à 199 unités</b>		
Unités disponibles	36 575	0,1
Unités occupées	22 982	5,2
Taux d'occupation moyen (%)	63,0	3,1
Prix quotidien moyen (\$)	134,10	1,2
Revenu moyen par unité disponible (\$)	85,60	6,5
<b>200 unités et +</b>		
Unités disponibles	16 564	0,4
Unités occupées	12 330	3,4
Taux d'occupation moyen (%)	74,5	2,2
Prix quotidien moyen (\$)	173,10	5,9
Revenu moyen par unité disponible (\$)	131,50	9,5

Sources : Institut de la statistique du Québec et compilation de Tourisme Québec

François Dupuis, vice-président et économiste en chef • Joëlle Noreau, économiste principale

Desjardins, Études économiques : 418-835-2450 ou 1 866-835-8444, poste 5562450 • desjardins.economie@desjardins.com • desjardins.com/economie

NOTE AUX LECTEURS : Pour respecter l'usage recommandé par l'Office québécois de la langue française, nous employons dans les textes et les tableaux les symboles k, M et G pour désigner respectivement les milliers, les millions et les milliards. MISE EN GARDE : Ce document s'appuie sur des informations publiques, obtenues de sources jugées fiables. Le Mouvement des caisses Desjardins ne garantit d'aucune manière que ces informations sont exactes ou complètes. Ce document est communiqué à titre informatif uniquement et ne constitue pas une offre ou une sollicitation d'achat ou de vente. En aucun cas, il ne peut être considéré comme un engagement du Mouvement des caisses Desjardins et celui-ci n'est pas responsable des conséquences d'une quelconque décision prise à partir des renseignements contenus dans le présent document. Les prix et les taux présentés sont indicatifs seulement parce qu'ils peuvent varier en tout temps, en fonction des conditions de marchés. Les rendements passés ne garantissent pas les performances futures, et les Études économiques du Mouvement des caisses Desjardins n'assument aucune prestation de conseil en matière d'investissement. Les opinions et les prévisions figurant dans le document sont, sauf indication contraire, celles des auteurs et ne représentent pas la position officielle du Mouvement des caisses Desjardins. Copyright © 2018, Mouvement des caisses Desjardins. Tous droits réservés.

régulièrement au cours des dernières années. La deuxième augmentation la plus appréciable en 2017 a été notée dans le groupe des 4 à 39 unités (+2,0 %), suivi par les 40 à 199 unités (+1,2 %).

Le revenu moyen par unité disponible (RMPUD) est un autre indicateur intéressant à considérer dans l'analyse. La moyenne québécoise est passée de 80,80 \$ en 2016 à 87,20 \$ en 2017, une progression de 7,9 % en un an. Ici, encore, il faut rappeler que le nombre d'unités disponibles a quelque peu diminué l'an dernier. Le RMPUD s'est établi à 131,50 \$ pour les 200 unités et plus, à 85,60 \$ pour les 40 à 199 chambres et à 46,70 \$ pour les 4 à 39 unités. En termes d'augmentation en pourcentage, c'est du côté des 200 chambres et plus que la hausse a été la plus considérable (+9,5 %) en regard des 4 à 39 unités (+8,4 %) et des 40 à 199 chambres (+6,5 %).

### Coup d'œil régional

En 2017, le taux d'occupation moyen a été le plus élevé dans les régions touristiques suivantes<sup>1</sup> : Laval (80,9 %), Montréal (75,5 %), Québec (67,8 %) et l'Outaouais (61,9 %) (tableau 2). Les régions dont le taux a été le plus bas l'an dernier étaient celles de Duplessis (36,3 %), d'Eeyou Istchee (Nord-du-Québec) (37,9 %) et de Lanaudière (41,4 %).

**TABLEAU 2**  
Taux d'occupation moyen en 2017

CERTAINES RÉGIONS	EN %
<b>Plus élevé au Québec</b>	
Laval	80,9
Montréal	75,5
Québec	67,8
Outaouais	61,9
<b>Plus bas au Québec</b>	
Duplessis	36,3
Eeyou Istchee	37,9
Lanaudière	41,4

Sources : Institut de la statistique du Québec et compilation de Tourisme Québec

Du côté du prix quotidien moyen, les plus élevés se retrouvaient au Nunavik (197,00 \$), à Montréal (165,20 \$), dans Eeyou Istchee (156,20 \$), dans les Laurentides (154,80 \$) et à Québec (146,10 \$) (tableau 3). Inversement, les prix moyens les moins élevés étaient aux Îles-de-la-Madeleine (93,20 \$), dans Manicouagan (99,30 \$), en Gaspésie (103,00 \$), dans Chaudière-Appalaches (103,60 \$), dans Duplessis (105,10 \$) et au Bas-Saint-Laurent (109,60 \$).

**TABLEAU 3**  
Prix moyen quotidien par unité en 2017

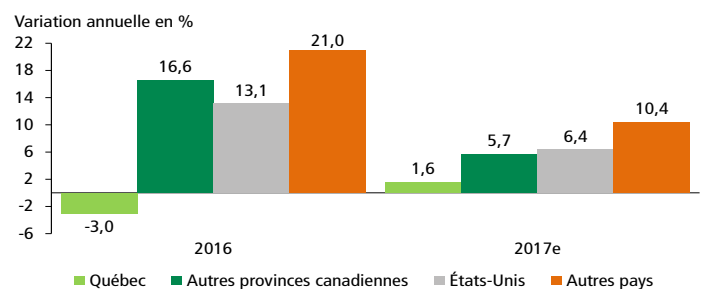
CERTAINES RÉGIONS	EN \$
<b>Plus élevé</b>	
Nunavik	197,00
Montréal	165,20
Eeyou Istchee	156,20
Laurentides	154,80
Québec	146,10
<b>Plus bas</b>	
Îles-de-la-Madeleine	93,20
Manicouagan	99,30
Gaspésie	103,00
Chaudière-Appalaches	103,60
Duplessis	105,10
Bas-Saint-Laurent	109,60

Sources : Institut de la statistique du Québec et compilation de Tourisme Québec

### Beaucoup de visite

En consultant les données sur les entrées de touristes internationaux et celles sur ceux en provenance du Canada, le Québec a été une destination prisée au cours des dernières années. Le graphique 1 illustre la progression annuelle des touristes internationaux en pourcentage. Une croissance continue s'observe depuis 2014. En 2017, environ 60 % des quatre millions de touristes internationaux provenaient des États-Unis. Les autres arrivaient de la France, du Mexique et du Royaume-Uni, notamment. Ces dernières années, les Mexicains ont augmenté leur présence et leur nombre s'est accru l'an dernier, alors que l'exigence pour un visa pour les visiteurs en provenance du Mexique est tombée le 1<sup>er</sup> décembre 2016.

**GRAPHIQUE 1**  
Évolution du nombre de touristes au Québec en 2016 et en 2017 selon la provenance



e : estimations  
Sources : Statistique Canada et ministère du Tourisme

Fait à noter, les estimations pour les touristes des autres provinces canadiennes ont également été en hausse en 2017 (+5,7 %). Il en est de même pour les Québécois (1,6 %). Les événements spéciaux entourant le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada et le 375<sup>e</sup> de Montréal ont sans doute contribué à ce succès.

<sup>1</sup> Le Québec compte 22 régions touristiques selon le découpage du ministère du Tourisme du Québec.

### Prendre les virages

La main-d'œuvre est au cœur de l'industrie de l'hébergement. Elle est aussi un facteur de vulnérabilité. Les industries du tourisme canadienne et québécoise ont sonné l'alarme il y a déjà bien des années. Malgré cela, le problème demeure criant. De l'aveu même des intervenants dans le milieu et des autorités gouvernementales, le secteur touristique présente des difficultés particulières en ce qui a trait à la main-d'œuvre. Parmi tous les moyens appliqués pour attirer des candidats et retenir les travailleurs en place, on note la valorisation des fonctions et de la formation tant dans l'industrie touristique (employés, recrues éventuelles, employeurs) que dans l'ensemble de l'économie.

En 2016, un rapport a été publié par RH Tourisme Canada sur l'offre et la demande de main-d'œuvre. D'ici 2035, on estime que l'industrie canadienne du tourisme pourrait être en déficit de 240 000 travailleurs. Parmi eux, environ 12 % seraient liés à l'hébergement, ce qui signifie près de 30 000 employés. En transposant grossièrement les données pour le Québec, qui compterait une pénurie de 49 917 personnes au total, on peut évaluer autour de 6 000, le manque dans l'hébergement d'ici moins d'une vingtaine d'années. Est-ce plus ou moins? Difficile à dire, mais il faut reconnaître que la pénurie est déjà présente.

Il faut penser que cette situation peut influencer la qualité du service et des séjours offerts. De plus, cette rareté mine le potentiel de croissance de l'industrie hôtelière puisqu'elle pourrait ralentir les investissements.

Parmi les défis que doit affronter le secteur de l'hébergement, on note également l'introduction et l'adaptation au numérique. En cette matière, comme dans d'autres, rien n'est complètement noir ou blanc. Si certains aspects de cette révolution permettent d'accéder à des informations de plus en plus précises sur les clients et sur leurs habitudes afin de mieux les servir, d'autres présentent des écueils.

Du côté positif, l'information recueillie permet de gérer de façon plus étroite la relation avec les clients et de coller l'offre d'hébergement à leurs attentes, et ce, rapidement. De même, les liens avec les fournisseurs sont également resserrés et accélérés. L'adoption du numérique dans les opérations peut servir à minimiser les pertes à tous égards : temps, énergie (des travailleurs, mais aussi dans tous les aspects du fonctionnement des établissements) et environnementales, pour ne nommer que celles-là.

Le numérique permet de faciliter la gestion quand vient le temps de multiplier les options pour les touristes et voyageurs. Ainsi, l'idée de maximiser l'usage des installations hôtelières, même le jour, n'est plus une curiosité. Quelques chaînes offrent la location à l'heure, et ce, pas uniquement au personnel navigant des sociétés aériennes. L'hôtellerie de jour permet, notamment, à des personnes en transit entre deux vols d'aller se reposer

et de prendre une douche à proximité de l'aéroport. Certains hôtels offrent leurs clubs privés comme espaces de travail avec connexion Wi-Fi et imprimante pour des rendez-vous d'affaires pour une heure ou deux, une demi-journée ou à la journée. L'accès régi par une carte permet aux clients externes de l'hôtel de poser leurs bagages pour quelques heures, sans trop de formalités, tout en rentabilisant leur temps.

Du côté des défis posés par le numérique, il faut évoquer, au premier chef, la création de plateformes de location de type Airbnb. Ces dernières ont amené une concurrence avec laquelle il faut désormais composer. Il en sera question un peu plus tard dans le texte. Par ailleurs, la mise en place de sites de réservation et de comparateurs de prix (ex.: Trivago, TripAdvisor, Booking.com, etc.) grignote une partie des profits des hôteliers. En effet, ces entremetteurs exigent des redevances. Enfin, l'utilisation des réseaux sociaux peut propulser un établissement par les biais « d'influenceurs », ces gens qui récoltent une forte audience sur les réseaux sociaux. De même, la mauvaise humeur bien affichée de certains clients peut détruire la réputation des hôteliers en très peu de temps.

Bien qu'ils soient désormais indispensables, les outils numériques ne dispensent pas les travailleurs de l'industrie (peu importe le niveau des opérations où ils œuvrent) d'avoir une oreille surdimensionnée et une acuité visuelle hors pair. L'idée étant de capter en direct les requêtes ou les griefs des clients afin d'y répondre avec satisfaction. Rares sont les situations où les clients sont captifs, surtout lorsque les solutions d'hébergement de rechange sont accessibles au bout du doigt. Il faut faire en sorte que l'expérience des visiteurs soit réussie; car à leur tour, ils deviendront une source de référence, voire des ambassadeurs de l'établissement grâce au porte-voix que sont les réseaux sociaux. Plus que jamais, le travail d'hôtelier demande une vigilance de tous les instants.

### Vent de face

La location d'appartements et de chambres via les plateformes comme Airbnb, HomeAway, etc. fait désormais partie du paysage. Si cette concurrence vient des particuliers, elle ne soulève pas l'ire des hôteliers. Toutefois, s'il s'agit d'entreprises de location et d'hébergement de type commercial, les hôteliers exigent que ces dernières soient soumises aux mêmes règles qu'eux. Ils en font une question d'équité et de durabilité.

L'évolution du domaine de l'hébergement collaboratif et son incidence sur le nombre d'exploitants illégaux ont amené le gouvernement du Québec à agir. Un premier pas pour mieux s'y adapter a été fait en avril 2016 avec la mise en vigueur des dernières modifications législatives, qui ont notamment permis d'augmenter le montant des amendes, dont celle pour l'exploitation d'un établissement d'hébergement touristique sans attestation de classification, passée de 750 \$ à un intervalle de

2 500 \$ à 25 000 \$ pour une personne physique et de 5 000 \$ à 50 000 \$ pour une personne morale<sup>2</sup>.

Plus récemment, en 2017, d'autres actions ont été annoncées. Il y a d'abord eu celle portant sur l'entente entre Revenu Québec, le ministère du Tourisme et Airbnb qui perçoit, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017, la taxe sur l'hébergement de 3,5 % au nom de ses hôtes sur toute réservation d'hébergement de 31 jours et moins. Les montants ainsi amassés sont versés à Revenu Québec qui ensuite les redistribue à chaque région touristique à des fins de promotion. Il s'agit d'une première au Canada de voir une telle entente être ratifiée entre la plateforme Airbnb et une législation dans un souci d'une meilleure équité fiscale.

Par ailleurs, un projet de loi a été déposé par le ministère du Tourisme en octobre 2017 pour s'ajuster davantage à cette nouvelle tendance en hébergement touristique. Une fois adopté, ce projet de loi confirmerait le transfert des pouvoirs d'inspection et d'enquête à Revenu Québec. De plus, il serait plus facile de faire le partage entre l'hébergement collaboratif et l'activité commerciale par voie réglementaire.

A-t-on une idée de la présence de ce type d'hébergement au Québec? Il est très difficile d'avoir une vue d'ensemble. Airbnb est la figure de proue et elle est la seule plateforme qui ait présenté un portrait de ses activités. En juillet 2017, on estimait à 22 300 le nombre d'hôtes actifs au Québec. Les gains annuels étaient en moyenne de 2 600 \$ pour un hôte « typique » s'affichant par cette plateforme. On évaluait que plus de la moitié des hôtes avaient loué leur unité d'hébergement 30 nuitées ou moins au cours de l'année. Enfin, pour l'année 2016, les hôtes québécois ayant affiché leur présence sur Airbnb auraient reçu près d'un million de touristes (990 300). Une grande question demeure : qu'en est-il des autres?

### 2018 : est-ce possible de prendre plus de vitesse?

L'année 2018 semble avoir démarré en force. Les résultats obtenus à ce jour sont très partiels, mais on sait déjà que du côté du nombre de touristes internationaux, la croissance a été de 18,2 % en janvier et en février par rapport à la même période en 2017. De son côté, le ministère du Tourisme a réalisé un sondage en mars de cette année auprès de 2 500 personnes. Le but était de connaître leurs intentions en matière de voyage pour l'été qui vient. Les résultats permettent d'espérer une année positive (encadré). C'est dans une proportion de 71 % que les Québécois envisagent de passer leurs vacances au Québec. De leur côté, les Ontariens et les résidents des Maritimes prévoient voyager au Québec cet été dans des proportions respectives de 37 % et de 32 %. Les Américains du nord-est des États-Unis ont mentionné à 40 % leur intention de voyager au Québec. La dépense moyenne est estimée à 3 300 \$ pour les Américains et à 1 100 \$ pour les Canadiens.

<sup>2</sup> Ministère du Tourisme, [Guide d'interprétation de la loi et du règlement sur les établissements d'hébergement touristique](#).

### RÉSULTATS D'UN SONDAGE SUR LES INTENTIONS DE VOYAGE AU COURS DE L'ÉTÉ 2018

Cette année, pour les vacances estivales, 40 % des Américains du nord-est des États-Unis prévoient voyager au Québec. Pour 72 % d'entre eux, il s'agira d'une première visite en sol québécois.

Le sondage révèle également que :

- ▶ 71 % des Québécois considèrent le Québec comme destination vacances, loin devant les autres provinces canadiennes et les États-Unis;
- ▶ 37 % des Ontariens et 32 % des résidents des Maritimes prévoient voyager au Québec cet été.

Enfin, il en ressort que :

- ▶ les voyageurs séjourneront en moyenne 4 nuitées au Québec et visiteront fort probablement les régions de Québec et de Montréal;
- ▶ la majorité des voyageurs se déplaceront durant les mois de juillet et d'août, exception faite des Américains qui voyageront également en juin;
- ▶ les séjours urbains ont la cote auprès des visiteurs de l'extérieur, alors que les Québécois privilégient les séjours en villégiature.

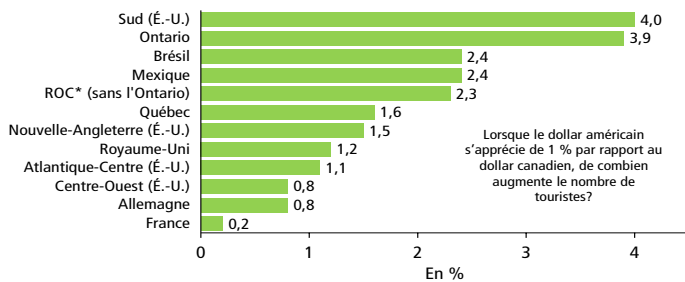
Les voyageurs prévoient dépenser environ :

- ▶ 3 300 \$ CAN dans le cas des Américains;
- ▶ 1 100 \$ CAN dans le cas des Canadiens, y compris les Québécois.

Source : Tourisme Québec.

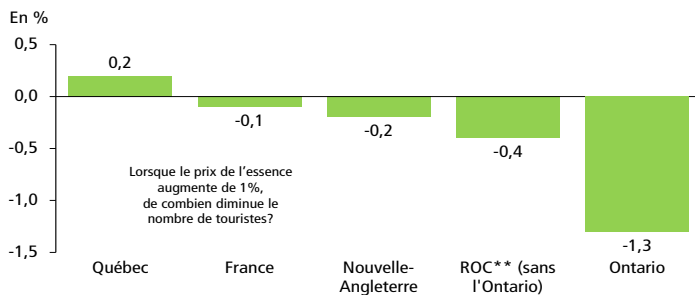
Outre les intentions de voyage, d'autres paramètres peuvent influencer l'achalandage de touristes au Québec. Les recherches effectuées ces dernières années au ministère du Tourisme permettent de mieux comprendre l'effet des fluctuations de la devise et des prix de l'essence, notamment sur l'achalandage. Ainsi, lorsque le dollar américain s'apprécie de 1 % par rapport à la devise canadienne, il favorise, entre autres, la venue des touristes américains, ontariens, brésiliens, mexicains, du reste du Canada ainsi que des Québécois (graphique 2 à la page 5). Il faut prendre ces chiffres avec circonspection. En effet, d'autres considérations peuvent entrer en ligne de compte et atténuer l'impact estimé (concurrence plus vive, d'autres destinations, création d'emplois, niveau de confiance des consommateurs, etc.).

De même, l'exercice peut être fait pour les coûts de l'essence (graphique 3 à la page 5). Ainsi, on confirme ce que l'intuition peut suggérer : les hausses de prix du carburant à la pompe ont

**GRAPHIQUE 2**
**Impact de l'appréciation du dollar américain sur l'arrivée de touristes au Québec, selon les marchés**


\* Reste du Canada.

Source : Ministère du Tourisme

**GRAPHIQUE 3**
**Impact du prix de l'essence sur l'arrivée de touristes au Québec, selon les marchés\***


\* Pour lesquels des résultats significatifs ont été obtenus; \*\* Reste du Canada.

Source : Ministère du Tourisme

un effet répulsif sur les déplacements. Les visiteurs étrangers sont un peu moins tentés de venir au Québec, alors que les Québécois pourraient être plus nombreux à visiter la province lorsque le prix de l'essence est à la hausse.

Qu'en est-il pour 2018? Selon les prévisions de Desjardins à la fin de mai 2018, le dollar canadien se situerait en moyenne autour de 0,79 \$ US, alors qu'il s'établissait à 0,77 \$ US en 2017. Par ailleurs, les prix de l'essence seront à la hausse, s'il faut se fier aux cours du pétrole. Les prévisions des Études économiques du Mouvement Desjardins situent le prix du WTI autour de 70 \$ le baril en regard d'environ 51 \$ en moyenne l'an dernier. Il s'agit d'une nette appréciation.

Est-ce que tout est joué pour les touristes qui séjourneront au Québec? Non. D'autres facteurs peuvent avoir une influence. À titre d'exemple, la rémunération hebdomadaire moyenne a augmenté au-delà du niveau d'inflation tant au Québec, en Ontario, qu'au Canada en 2017. Pour l'année 2018, on s'attend également à ce qu'il y ait des gains réels puisque la croissance de la rémunération devrait atteindre respectivement 3,9 %, 4,2 % et 3,0 %.

Par ailleurs, la croissance de l'emploi a été très importante en 2017 et elle pourrait soutenir les projets de vacances. Au Québec, en Ontario et au Canada, elle a été respectivement de 90 200, de 128 400 et de 336 500 nouveaux postes l'an dernier. Les gains attendus pour 2018 sont moindres, mais ils demeurent importants (respectivement, 60 000, 97 000 et 240 000). En parallèle, aux États-Unis, 2,3 millions nouveaux emplois ont été créés en 2017 et les rangs des travailleurs devraient grossir de 2,2 millions de recrues en 2018.

Enfin, le niveau de confiance des ménages peut aussi jouer en faveur des dépenses touristiques. Ainsi, au Québec, il est à la hausse et il dépasse aisément la moyenne des 15 dernières années. En Ontario et au Canada, il est élevé, quoiqu'approchant la moyenne établie depuis 2002. Aux États-Unis, la confiance des ménages est aussi élevée et près des records, ce qui augure bien.

La rémunération et l'emploi à la hausse sont des éléments porteurs pour le tourisme. La confiance élevée est aussi favorable à un accroissement de l'activité touristique. Ce sont-là des bases solides qui pourraient faire de 2018, une bonne année pour l'industrie de l'hébergement. Il est vrai que 2017 était l'année du 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada et le 375<sup>e</sup> de Montréal et qu'il pourrait être difficile de rivaliser en termes de grands événements. Par contre, pour le moment, les indicateurs demeurent favorables à une année qui pourrait surpasser la dernière. Si on ajoute les intentions de voyage au Québec pour l'été 2018, l'industrie de l'hébergement a du carburant pour filer à bonne vitesse cette année.

**Vivre à 200 km/heure**

Pour vivre à 200 km/heure, il faut que les touristes soient au rendez-vous. Les conditions semblent réunies pour une bonne année 2018, supérieure à la précédente. Cependant, pour continuer de coller à la route et pour ne pas se faire prendre de vitesse, il faudra relever le défi de la main-d'œuvre, se différencier face aux mille et un visages de la concurrence et garder un hébergement touristique de qualité, répondant aux attentes d'une clientèle de plus en plus courtisée. Il faudra compter également sur la coopération de dame Nature.

Joëlle Noreau, économiste principale